

UNIVERSIDAD CATÓLICA SAN PABLO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICO
EMPRESARIALES
PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS**



**“Propuesta de Mejora en los Procesos Críticos de Atención al
Cliente en la Clínica Arequipa S.A. en base a la Metodología QFD”**

**Proyecto de tesis presentado por el Bachiller:
DEBORAH CARMEN RIEGA BANDA
Para optar el Grado Académico de:
ADMINISTRADOR DE NEGOCIOS**

Asesor: Leila Rubina Guillén

**AREQUIPA - PERU
2013**

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación identifica y analiza los procedimientos críticos de atención al cliente que tiene Clínica Arequipa para los cuales se propone una mejora y control mediante indicadores de gestión.

La metodología usada unifica información para que esta pueda ser analizada de manera más fácil y completa, posibilita la priorización de los resultados y los presenta gráficamente, lo que permite la realización del plan de mejora de manera consecuente, todo esto gracias a que la metodología considera la evaluación de los clientes hacia la clínica y la comparación con la competencia, para evaluar los procedimientos y mejorarlos.

Se tomaron como insumos para identificar los procedimientos críticos emanados de la matriz QFD: investigaciones secundarias, sobre mejora de procedimientos y diseño del servicio en establecimientos de salud e información que la misma empresa proporcionó como estadísticas de quejas e investigaciones de mercado históricos; y como información primaria se realizó una encuesta a los clientes directos y entrevistas en profundidad a los clientes indirectos.

Los procedimientos críticos que se encontraron fueron: La solicitud y entrega de informe médico, la atención y derivación de paciente tanto asegurado como particular en emergencia y consultorios externos, siendo este último el más crítico, con los cuales se realizó la propuesta de mejora que contribuye a la implementación de un sistema Integrado de Gestión, formado por 2 normas ISO 9001:2008 e Ohsas 18001:2005, que está en plena implementación por los directivos de Clínica Arequipa, para mejorar su competitividad.